

Rozvoj Salesforce v ZOOM International

Výsledek

Kooperací se společností Sprinx Consulting získala firma ZOOM International kromě konzultací a analytické práce také podporu platformy Salesforce při implementaci nových funkcí a úpravách nastavení celého řešení. V případě specifických požadavků spolupracuje Sprinx Consulting přímo s týmem odborníků ze společnosti Salesforce a společně navrhuje pro klienta optimální řešení. Díky společnosti Sprinx Consulting má ZOOM International zajištěno profesionální zpracování požadavků na funkčnost platformy Salesforce. Jejich řešení je prováděno formou pravidelných návštěv u klienta i pomocí vzdáleného připojení, což umožňuje pružněji reagovat na aktuální potřeby zákazníka. ZOOM International tak může věnovat více času svému podnikání a péči o klienty.



salesforce

Výzvy

Hlavním cílem projektu bylo důkladně analyzovat stávající implementaci Salesforce s přihlédnutím k integraci všech externích systémů, navrhnout postup budoucího vývoje platformy Salesforce ve společnosti ZOOM International a následně provádět kvalifikované zásahy při správě a rozvoji platformy. Úkolem společnosti Sprinx Consulting bylo především:



Zmapovat dílčí řešení, která byla v průběhu let vyvinuta přímo v ZOOM International a napojena na platformu Salesforce.



Navrhnout propojení platformy Salesforce s novým ERP systémem.



Implementovat nové funkce na podporu obchodu a péče o zákazníky.

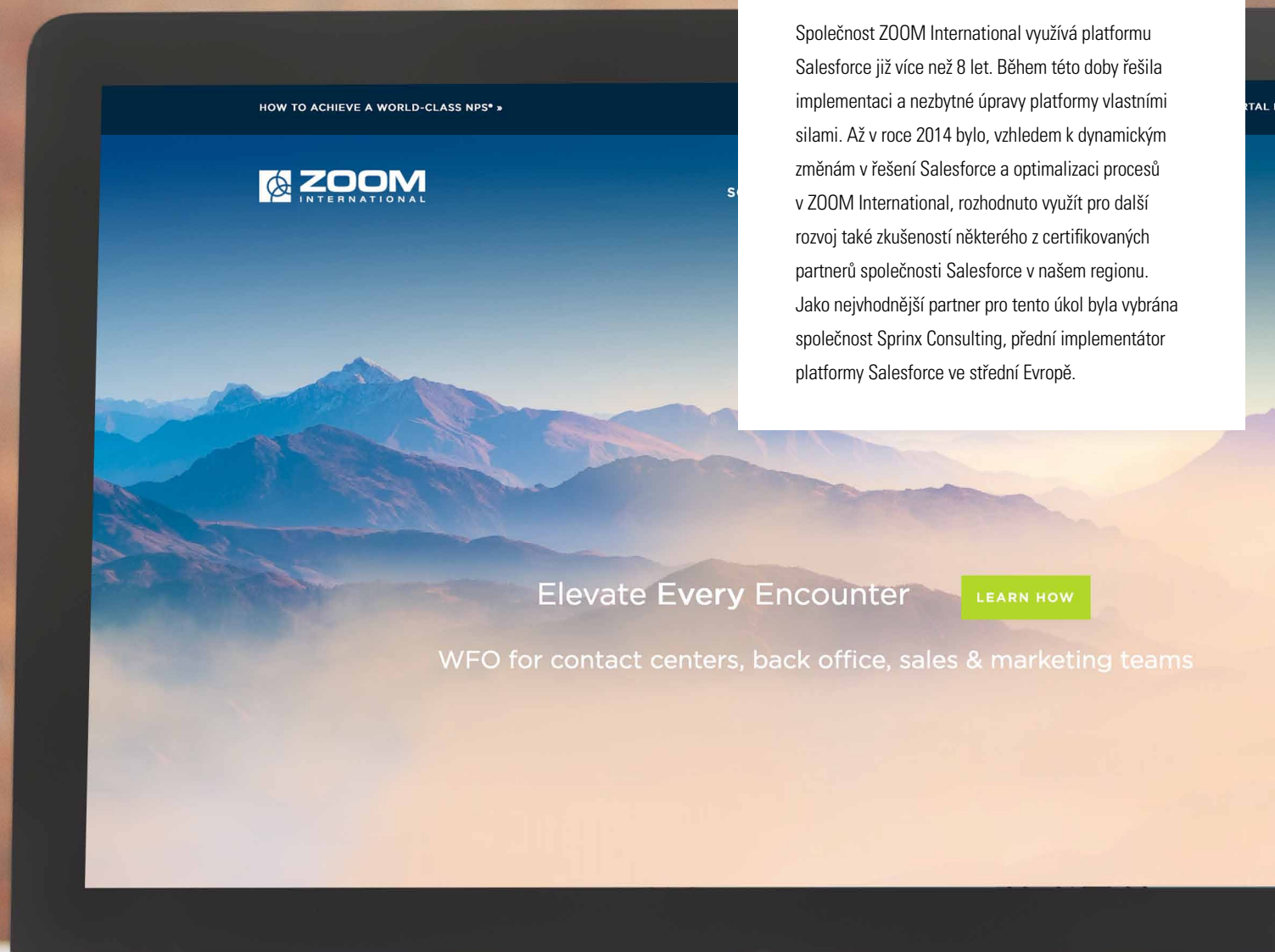
Partner pro rozvoj platformy Salesforce měl se ZOOM International spolupracovat také v oblasti integrací pro stávající zákazníky společnosti, kteří rovněž využívají platformu Salesforce. Konkrétně šlo o integraci e-mailových zpráv a Chatteru s externím systémem ve formě AppExchange balíčku.

Výchozí situace

Společnost ZOOM International využívá platformu Salesforce již více než 8 let. Během této doby řešila implementaci a nezbytné úpravy platformy vlastními silami. Až v roce 2014 bylo, vzhledem k dynamickým změnám v řešení Salesforce a optimalizaci procesů v ZOOM International, rozhodnuto využít pro další rozvoj také zkušeností některého z certifikovaných partnerů společnosti Salesforce v našem regionu. Jako nejvhodnější partner pro tento úkol byla vybrána společnost Sprinx Consulting, přední implementátor platformy Salesforce ve střední Evropě.

Řešení

Na základě analýzy současného prostředí specialisty Sprinx Consulting a aktuálních požadavků společnosti ZOOM International byl nastaven další plán a procesy správy a vývoje platformy Salesforce. Předání části správy Salesforce externím specialistům pomáhá nejen rychleji nasazovat nové funkce, ale také identifikovat a odstraňovat chyby v konfiguraci, stejně jako vyvíjet a implementovat řešení nových požadavků. Nově nastavené procesy pomáhají také zlepšit komunikaci mezi uživateli Salesforce přímo v ZOOM International.



O vysoké míře profesionality i potřebných zkušenostech pracovníků firmy Sprinx Consulting jsme se mohli přesvědčit již během analýzy, která trvala několik měsíců a bylo při ní popsáno více než 400 stran dokumentace. Aktuálně máme nastavena jasná pravidla spolupráce, v rámci kterých nám Sprinx Consulting dodává analytické, konzultační a implementační práce. Za ZOOM International mohu říci, že spolupráce se Sprinx Consulting je pro nás velkým přínosem a tato firma se řadí mezi solidní a dlouhodobě důvěryhodné partnery naší společnosti.

Ing. Marcel Vorlíček
Vice President, Operations



0 zákazníků

ZOOM International a.s. je dynamicky se rozvíjející společnost, založená v roce 1999 v Praze. Nyní má ZOOM International pobočky po celém světě a svým klientům poskytuje řešení, která pomáhají pokrýt veškeré potřeby při záznamu telefonických hovorů a zlepšit výsledky a celkovou kvalitu služeb kontaktních center a zákaznické podpory. Své služby a produkty dodává téměř 2 000 zákazníkům v 90 zemích světa a získala za ně řadu ocenění. ZOOM International spojuje vášeň pro technologie s hlubokou znalostí IP telefonie a odvětví kontaktních center. Své zákazníky a partnery přitom vždy staví na první místo.

Sprinx Consulting

Společnost Sprinx Consulting je dceřinou společností Sprinx Systems, a.s., založenou v roce 1996. Sprinx Consulting je oficiálním registrovaným partnerem společnosti Salesforce s množstvím certifikovaných odborníků, kteří za sebou mají stále rostoucí počet úspěšných implementací na platformě Salesforce a mnoho dalších implementací napříč nejrůznějšími vertikálami.